



ENTREGA DE ÓRDENES RSB

Región Andina
Colombia y Panamá

Procedimientos Operativos

RA-PO-ENTO-CP-01

CARBONDALE S.L, Co

Revisión 01: 30 de Abril de 2017
Cancela y sustituye: ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

CARBONDALE S.L, Co

Índice

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. Descripción del Negocio..... | 3 |
| 2. Infraestructura | 5 |
| 3. Responsables y Funciones | 8 |
| 4. Habilitación | 14 |
| 3.1. Personal..... | 15 |
| 3.2. Mesa de Ordenes | 17 |
| 3.3. Área de Entrega | 21 |
| 3.3.1. Cocina Industrial | 22 |
| 3.3.2. Dulcería..... | 27 |
| 3.3.3. Bar | 28 |
| 5. Entrega de Ordenes | 30 |
| 4.1. Cocina Industrial..... | 31 |
| 4.1.1. Alimentos | 32 |
| 4.1.2. Dulcería..... | 37 |
| 4.1.3. Bar | 41 |
| 6. Entrega de Ordenes Manual | 43 |
| 5.1. Cocina Industrial..... | 44 |
| 7. Protocolo de Entrega..... | 47 |
| 6.1. Sala | 48 |
| 6.2. Lobby..... | 55 |
| 8. Inhabilitación..... | 58 |
| 7.1. Área de Entrega | 59 |
| 7.2. Mesa de Ordenes | 62 |
| 7.3. Personal..... | 65 |
| 9. Tabla de Cambios | 67 |
| 10. Documentos de Referencia | 69 |

1. Descripción del Negocio

Este manual de Entrega de Ordenes, describe como debe realizarse la entrega de ordenes al cliente, una vez realizada la venta de productos VIP (la venta, es la primera actividad y se realiza con la Tablet). Este proceso se alinea a los estándares de un conjunto VIP Cinépolis, donde tres factores son clave: rapidez, calidad e higiene.

Las ventas realizadas son enviadas a la Mesa de Ordenes, Dulcería o al Bar, donde se procesan los pedidos u órdenes y se entregan a los corredores.

El modelo de operación en los conjuntos VIP de la Región Andina, es el modelo de **Cocina Industrial**. En este se cuenta con tres áreas diferentes:

Cocina: Se elaboran todos los productos de cocina industrial como Baguis, crepes, bebidas de café, sushi y todos los platos internacionales.

Bar: Se elaboran cocteles, licores y jugos.

Dulcería: Se elaboran productos como nachos, perros calientes/hot dogs, Crispetas/Popcorn y se sirven gaseosas/sodas.

El cliente puede pedir su orden para que le sea entregada en sala, punto de venta o lobby.

Entrega en Sala

Se puede realizar la entrega de las órdenes en la sala.



Entrega en Lobby

Se puede realizar la entrega de las órdenes en el lobby.



2. Infraestructura



Pantalla



Impresora



Transmisor del Sistema Vellux



CPU del Sistema Vellux



Monitor del Sistema Vellux



Bandeja de Servicio Grande



Bandeja de Servicio Pequeña



Picanotas



Radio de Comunicación



Paño Blanco



Paño Verde



Sanitizante Final Step



**Desengrasante
Floor Care (Colombia) /
Break Up (Panamá)**



Paño Azul



Limpiavidrios Glance



Esfero



Auriculares

3. Responsables y Funciones

Responsables:

Rol de Encargado de Mesa de Ordenes:

- Debe existir este rol siempre que se esté operando. El rol debe ser cubierto por un operativo experto o un administrativo, de tal forma que se pueda garantizar que algún empleado cumpla esta responsabilidad.
- El rol del auxiliar de la mesa de órdenes, debe cumplirse desde la apertura del cine hasta que se termina de vender el último producto.
- El encargado de la Mesa de Ordenes, arma la orden de cocina, colocando los cubiertos y todos los complementos necesarios. Cuando la orden esta lista, coloca la bandeja en la barra de la cocina industrial, para ser entregada por los corredores al cliente.
- Es el responsable de la trazabilidad del pedido, ya que está armando las ordenes de producción con los vales del producto y haciendo seguimiento a los pedidos, verifica la orden y entrega los productos a los corredores.
- Cuando entrega los productos, revisa en el sistema los pedidos para poder realizar un seguimiento adecuado.
- En baja afluencia también puede realizar las labores de la mesa de órdenes y de la dulcería.

Encargado de Dulcería /Bar:

- Es el responsable de armar la orden de dulcería o bar, colocar todos los complementos necesarios, llevar la trazabilidad y realizar la verificación de los pedidos de Dulcería/Bar, asegurándose de entregarlos completos a los corredores.
- El encargado de Dulcería debe monitorear el pedido en el sistema, para saber si este ya se encuentra completo. En el caso de un combo, debe revisar en el sistema, para alistar las bebidas y todos los productos.
- En momentos de baja afluencia, pueden entregar el pedido, haciendo el rol de los corredores.
- En baja afluencia, el responsable del bar también puede realizar las labores de Comandero.

Encargado de Cocina:

- Recibe las órdenes de producción, las coloca en el porta-comandas, y las distribuye en la cocina para ser elaboradas.
- Entrega las ordenes listas al auxiliar de mesa de órdenes.
- Coordina las actividades de los auxiliares de cocina, garantizando que los productos se elaboren de acuerdo a la receta.
- Asegura la ejecución de los procesos de cocina y el cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura.

Supervisor de Venta en Sala:

- Debe estar en las salas en todo momento durante la operación, para garantizar la entrega de los productos.
- Da la bienvenida a los clientes.
- El supervisor de venta en sala revisa los productos que va a entregar el corredor, los marca y elimina en el sistema (Se debe eliminar cada producto, no se tiene que eliminar la orden completa).
- En caso de faltar productos, se lo comunica al corredor, para que este a su vez le informe al cliente, que los productos faltantes le serán entregados posteriormente (Ejemplo, Señor le entrego sus papas, ahora le van a traer los makis, *ver técnica de ventas vigente*). Si la entrega que está realizando el corredor, corresponde a los últimos productos pendientes, el supervisor de venta en sala, le informa al corredor, para que este a su vez, le pregunte al cliente si la orden está completa (Ver Técnica de ventas vigente).
- El supervisor de venta en sala, se comunica directamente con el auxiliar de mesa de órdenes para cualquier novedad.
- Elimina los productos en la APP en la medida que el corredor los entrega al cliente y elimina la orden cuando ya es entregada completa.

Comanderos:

- Realiza la venta de productos.
- No debe realizar las labores de corredor, por lo tanto, no debe entregar productos.
- Debe haber un Comandero por cada 15 clientes. Los cuales deben ubicarse de la siguiente forma: Si hay uno debe ubicarse en el acceso, si hay dos deben ubicarse uno en la parte baja de la sala y el otro en la parte media. Si son más deben ubicarse en la parte media.
- Atienden al cliente a medida que el sistema lo indica cuando hay Vellux, o cuando el cliente alza la mano en los conjuntos donde no hay Vellux.
- Solo en momentos de baja afluencia, el Comandero y el corredor puede ser la misma persona.

Corredores:

- Son los responsables de la entrega de los productos al cliente.
- El corredor lleva la orden a la sala.
- Varios corredores pueden entregar un solo pedido de un cliente, es decir, un corredor puede entregar los productos de dulcería, ya que estos son los primeros que se entregan, pero, no necesariamente el mismo corredor, entrega los productos de la mesa de órdenes o del bar.
- Deben llevar un solo vale de producto, para evitar el riesgo de equivocaciones en la entrega de los productos a los clientes.
- Si es para el mismo cliente puede llevar varios productos al mismo cliente.
- Cuando se le entrega la orden al corredor, él revisa que este completa y correcta con base al vale de producto que se encuentra en la bandeja.
- El corredor no debe armar la orden, esta labor la realiza el encargado de mesa de órdenes y/o el responsable de Dulcería/Bar.
- La presentación de los Corredores que operen en los conjuntos VIP debe cumplir con lo indicado en el documento: **Presentación personal de Corredores** vigente.
- El corredor y comendero debe lavar platos en baja afluencia.
- Al finalizar la jornada y en momentos de baja afluencia, los corredores y Comanderos deben realizar el lavado de loza.

Herramientas Tecnológicas

Se cuenta con dos Apps:

1. Basic Vellux

La App Basic Vellux tiene tres (3) semáforos para atención del cliente:

- **Verde:**
Cuando el tiempo de atención del pedido al cliente se encuentra entre 0 y 3 minutos.
- **Amarillo:**
Cuando el tiempo de entrega del pedido al cliente se encuentra entre 3.01 y 6 minutos.
- **Rojo:**
Cuando el tiempo de entrega del pedido al cliente es mayor a 6 minutos.

Se debe tener en cuenta, que los semáforos se apagan, después de 10 minutos, entonces se corre el riesgo de que el cliente no sea atendido, sino hay un seguimiento adecuado.

2. **Remote Pro:** Espejo de la mesa de ordenes en el IPAD mini y en el punto de venta. Es usada por el supervisor de venta en sala para monitorear y eliminar las órdenes.

Esta App, Remote **Pro**, tiene un semáforo para las ordenes que se están procesando (este aparece en la tableta y en los puntos de venta), y funciona de la siguiente manera:

- **Blanco:**
Ordenes que están dentro de los 4.59 primeros minutos de producción.
- **Amarillo:**
La orden se encuentra entre 5.01 y 9.59 minutos de producción.
- **Rojo:**
Ordenes con más de 10 minutos de producción.

Documentos de Control

Hay dos documentos que ayudan al control de todo el proceso:

Orden de Producción: Hay tres: Cocina, bar y Dulcería (cuando el pedido tiene productos de las tres áreas).

ORDEN DE PRODUCCIÓN
Comentarios: SALA3.CBC

Orden de Producción
Panamá

La orden de producción tiene la siguiente información: Área de Preparación, Tiempo de entrega, Comentarios y Producto entre otros.

ORDEN: 700073
Hora de Orden: 19:48 24Feb17
Productos: 2 VIP 2

Orden de Producción
Colombia

Contiene la información de los productos a elaborar en cada área, se obtiene de la impresora correspondiente.

Vale de Producto: Se obtiene una copia en la impresora de la mesa de órdenes. Es colocado en la bandeja por el encargado de la mesa de ordenes/encargado de dulcería o bar y recibido por el corredor quien verifica en este documento, los productos y la localización para hacer la entrega del producto al cliente.



4. Habilitación

3.1. Personal

La habilitación de los Corredores se debe realizar 40 minutos antes de iniciar la primera función del día.

1. Todos los Corredores deben portar el uniforme correctamente de acuerdo a lo indicado en **Presentación personal de Corredores** vigente.



2. Tomar y guardar el bolígrafo en el delantal¹.



3. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe portar el radio y auriculares.



¹ El bolígrafo es proporcionado diariamente por el Supervisor o Gerente en turno como parte de sus herramientas.

3.2. Mesa de Ordenes

La mesa de órdenes debe ser habilitada por el encargado de la mesa de órdenes, 40 minutos antes de iniciar la primera función.

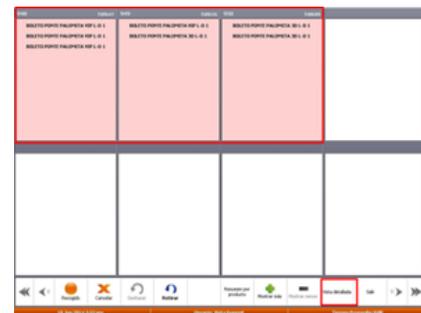
1. Dirigirse a la mesa de órdenes y encender el POS.



2. Habilitar el sistema **Vista punto de venta**.



3. La pantalla del sistema Vista en la mesa de ordenes debe estar en la “vista simple” donde se visualizan las ordenes de manera horizontal.



4. Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



5. Verificar que la impresora cuente con papel. En caso de ser necesario, cambiar el rollo realizando lo siguiente:

- a) Sacar el carrete vacío del compartimiento de la impresora.



- b) Tomar un rollo de papel nuevo del lugar asignado para ello y despegar el extremo con cuidado de no romperlo.



- c) Introducir el rollo en el espacio de la impresora.



- d) Dejar una parte del extremo del papel por fuera del orificio de la impresora.



6. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido².



7. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



8. Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, verificar que el equipo de cómputo se encuentre conectado a la red del conjunto.

² Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

3.3. Área de Entrega

3.3.1. Cocina Industrial

Conjuntos con cocina industrial deben habilitar el área de entrega de la siguiente manera. Lo hace el encargado de la mesa de ordenes:

1. Limpiar la barra de entrega con **Sanitizante Final Step** y **Paño Verde** y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de Limpieza de Área de Entrega** vigente.



Colocar los siguientes complementos en la barra del lado derecho de acuerdo al **stock ideal** del conjunto:

2.
 - Sobres de azúcar
 - Sustituto de azúcar
 - Sustituto de crema
 - Servilletas
 - *Ohashis*
 - Tapas
 - Fajillas
 - Agitadores
 - Pitillos
 - Vasitos para salsas de 1.0 oz



- Cubiertos de acero (tenedores, cuchillos) y cuchara plástica.³
- Se deben envolver los cubiertos en la servilleta, para garantizar una buena higiene.



Cubiertos envueltos en servilleta

Habilitar el dispensador de salsas con cama de hielo teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El dispensador debe estar desarmado y limpio.
2. Agregar hielo en el contenedor en el nivel adecuado, de forma que quede en contacto con los insertos, pero que estos ajusten perfectamente para que no se pierda el frío.
3. Colocar cada uno de los insertos.
4. Tomar la temperatura y registrarla en la Bitácora de registro de temperaturas del Condimentero.*
5. Habilitar los sifones con las siguientes salsas:



Nivel alto de hielo que impide encajar los insertos.

Colombia: Mayonesa, Mostaza, Salsa de Tomate, Salsa de Piña.

Panamá: Kétchup, mayonesa, mostaza.

³ Solo está permitido usar cuchara plástica.

*La temperatura debe ser tomada varias veces al día, de acuerdo a lo indicado en la bitácora.

Porcionar la cantidad de vasitos de 1.0 oz para salsas necesarios de acuerdo al stock ideal del conjunto, sirviendo la salsa en los vasitos plásticos de cada sabor, estos deben estar rotulados con fecha de empaque y tiempo de vida del producto. Colocar las salsas del lado derecho de la barra de acero inoxidable, alistar las siguientes salsas en orden de acuerdo a los sabores:

3.

- **Colombia:** Mayonesa, salsa de tomate, salsa de piña, salsa rosada, mostaza, salsa soya y teriyaki.
- **Panamá:** Salsa de soya, teriyaki, ketchup, mayonesa, mostaza.



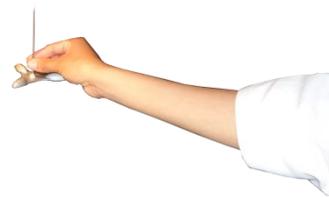
Nota:

Picar el tomate, jalapeños, pepinillos(Solo Panamá), repollo(Solo Panamá) y cebolla suficiente para la venta del de acuerdo al **stock ideal**, se deben colocar en refrigeración o en un contenedor con hielo asegurando que la temperatura sea de 4 °C.



4.

Colocar un pica-notas en el área. (Se debe contar con porta-comandas en el área de entrega).



5. Lavar las charolas/bandejas grandes y chicas como se indica en la **Lavado de Utensilios** vigente.



6. Tomar las charolas/bandejas del escurridor y secarlas con un paño blanco.



7. Lavar las cubiertas de policarbonato como se indica en **Lavado de Utensilios** vigente.



8. Colocar cubiertas de policarbonato sobre la barra de entrega al alcance del Encargado de Cocina.



9. Para calentar los platos, en la operación, se debe mantener encendida solo una parte de la lámpara para los platos calientes, y dejar otra parte apagada, que es donde se colocarán los platos fríos.



3.3.2. Dulcería

Para la Dulcería externa se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Limpiar la barra de entrega con **Sanitizante Final Step** y **pañó verde**.



Limpiar los lados de la barra de entrega con **Sanitizante Final Step** y **pañó verde**.

Limpiar la vitrina de dulces con **Sanitizante Final Step** y **pañó verde**.



2. Revisar que todos los equipos se encuentren limpios y habilitados para la operación.



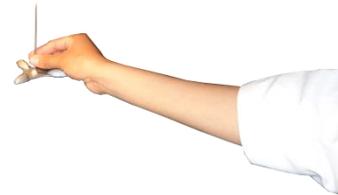
3.3.3. Bar

Realizar las siguientes actividades en el área de bar:

1. Limpiar la barra de entrega y los muebles con **Sanitizante Final Step** y **Paño Verde**.



2. Colocar un picanotas en el área de entrega de Bar.



3. Lavar las charolas grandes y chicas como se indica en la **Lavado de Utensilios** vigente.



4. Tomar las charolas/bandejas del escurridor y secarlas con un paño verde.



5. Colocar charolas/bandejas redondas en la parte inferior del mueble de Bar.



5. Entrega de Ordenes

4.1. Cocina Industrial

4.1.1. Alimentos

En conjuntos con modelo de cocina industrial el proceso de entrega de órdenes de alimentos se realiza de la siguiente manera:

1. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe tomar el vale de producto. El encargado de cocina toma de la impresora la orden de producción.



2. El auxiliar de mesa de ordenes debe tomar una charola/bandeja, dependiendo de la cantidad de productos de la orden usar una pequeña o grande.



3. Colocar en la charola/bandeja los complementos necesarios de acuerdo a los productos a entregar, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.



Nota:

Verificar los comentarios que se encuentran en el vale de producto, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



4. El Encargado de Cocina le entrega los productos elaborados al Encargado de Mesa de Órdenes.

El Encargado de Mesa de órdenes coloca los productos en la charola/bandeja y verifica que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en el vale de producto. *



5. El Encargado de Mesa de ordenes debe asegurarse que se entregue la orden completa. De esta forma, si una orden tiene productos de Bar, Dulceria y Cocina Industrial, el Encargado garantiza que todos los productos sean recibidos por el cliente. Los productos que estén listos, deben entregarse primero al cliente, como los de Dulceria, los cuales se entregan primero. Posteriormente se entregan los productos de cocina que requieren más tiempo de preparación.



*En horas de alta afluencia el Auxiliar de Mesa de Órdenes se puede apoyar de un Corredor para realizar el armado de las charolas y colocar los complementos necesarios.

6. El encargado de la mesa de ordenes le asigna la charola/bandeja con la orden completa a uno de los Corredores que estén libres, coloca el nombre del corredor en el vale de producto y se lo entrega en la bandeja. El corredor solo debe llevar una orden a la vez, para evitar confusiones en la entrega.



7. En la pantalla de la mesa de órdenes aparece la orden, se debe hacer seguimiento de esta.



8. El Corredor verifica que la orden vaya completa y con los complementos necesarios para su consumo. Si el pedido lleva bebidas, estas se entregan por adelantado cuando los otros productos demoran en su preparación.



9. El Corredor verifica la ubicación en la que se entregará al cliente la orden⁴.



10.
 - Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de Entrega.** Cuando el corredor hace la entrega de los productos de dulcería, no debe preguntar al cliente, si está completa o no la orden, ya que los productos de dulcería son los primeros que se entregan y es muy probable que este incompleta. El corredor que entrega los productos de cocina, es quien debe preguntar si está completa su orden, ya que es estos son los últimos productos en entregar. Cuando la orden este completa, porque solo tenga pedidos de dulcería, el responsable de dulcería debe escribir una C (quiere decir que está completo). Cuando el pedido lleve esta letra C, el corredor debe preguntar al cliente si la orden se encuentra completa.



⁴ Si no se encuentra la ubicación del cliente, el Auxiliar de Mesa de Órdenes debe pedir por radio al Supervisor de Venta en Sala que verifique la ubicación del cliente.

11. El corredor debe entregar el vale de producto al Auxiliar de Mesa de Órdenes quien debe colocarlo en el picanotas del área.



12. Almacenar la bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



4.1.2. Dulcería

Los Corredores que hacen la entrega de los productos de Cocina, Dulcería y de Bar pueden apoyar cualquiera de las tres áreas de acuerdo a las necesidades de la operación.

1. El empleado de Dulcería coloca en la barra de entrega los productos el vale de producto debajo.



2. El empleado de dulcería, selecciona una bandeja/charola. (Dependiendo del tamaño de la orden, puede ser una charola pequeña o grande).



3. El empleado de dulcería, coloca en la bandeja/charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.



Nota:

Verificar los comentarios, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



- El empleado acomoda el/los productos(s) en la bandeja/charola. Si el pedido está completo colocar una C, si el pedido está incompleto colocar I al vale de producto. Colocar el nombre del corredor en el vale de producto. Colocar la orden de producción en el picanotas.
- 4.



5. Asignar la bandeja/charola con la orden completa a uno de los Corredores y entregarle el pedido.



6. El Corredor verifica que la orden vaya completa y con los complementos necesarios para su consumo.



7. El Corredor verifica la ubicación en la que se entregará al cliente la orden⁵.



8. Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega**



9. Entregar la orden al armador de Dulcería quien debe colocarlo en el picanotas del área.



⁵ Si no se encuentra en la orden de producción la ubicación del cliente, pedir al Auxiliar de Mesa de Órdenes que pregunte por radio al Supervisor de Venta en Sala la ubicación del cliente.

10. Almacenar la charola/bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



4.1.3. Bar

Los productos de Bar se entregan de manera independiente:

1. El preparador de bar elabora las bebidas de la orden del cliente y la entrega depende del escenario:
 - a) En baja afluencia el mismo preparador de bebidas debe entregar los productos del cliente.
 - b) En alta afluencia un Corredor es asignado a Bar y él se encarga de realizar la entrega.

2. El preparador de bar selecciona una bandeja/charola (dependiendo del tamaño de la orden puede ser una bandeja/charola pequeña o grande).



3. Colocar en la bandeja/charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de complementos** vigente.



Nota:

Verificar los comentarios que se encuentran en la orden, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.

Jugo sin hielo

4. Acomodar el producto en la bandeja/charola. Si el pedido está completo colocar una C, si el pedido está incompleto colocar I.



5. Entregar al corredor el producto con el vale de producción. El corredor verifica en el vale la ubicación en la que se entregará al cliente la orden⁶.



6. Entregar orden del cliente ya sea en sala o lobby, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega.**



7. Colocar la orden de producción en el picanotas del área.



8. Almacenar la charola en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



⁶ Si no se encuentra en la orden de producción la ubicación del cliente, pedir al Auxiliar de Mesa de Órdenes que pregunte por radio al Supervisor de Venta en Sala la ubicación del cliente.

6. Entrega de Ordenes Manual

5.1. Cocina Industrial

Cuando se tiene algún problema con el sistema, las órdenes se elaboran de forma manual. Se cuenta con cuatro comandas iguales de diferentes colores: Azul (para cada punto de venta), blanca (para el cliente), amarilla (Comandero) y rosada (auxiliar de mesa de ordenes).

El procedimiento de entrega es el siguiente:

1. El Encargado de Cocina debe tomar la **Comanda manual** vigente entregada por el Supervisor de Venta en Sala o por el Corredor de apoyo y separar la comanda manual amarilla de la comanda manual rosa, respetando la regla primeras entradas primeras salidas.



El Encargado de Cocina debe entregar la comanda manual rosada al Auxiliar de Mesa de Órdenes.

2. El Comandero debe entregar la comanda blanca al cliente y conservar la amarilla para para el cierre de cuentas. La comanda azul la debe entregar al encargado de cada uno de los puntos de venta (dulcería, bar, cocina), para la elaboración de los productos.



Auxiliar Mesa de Ordenes

Comandero

3. El Auxiliar de Mesa de Órdenes arma la orden usando la comanda manual rosada⁷.



⁷ La comanda manual rosa contiene las especificaciones de la orden.

4. Entregar la orden completa a un Corredor, el resto del proceso de entrega es igual que cuando hay sistema, consultar la sección **4.1. Cocina industrial** y realizar el mismo procedimiento.



7. Protocolo de Entrega

6.1. Sala

El trato del corredor con el cliente debe de ser breve, discreto, amable y eficiente y basarse en lo indicado en el apartado “Entrega” de la **Técnica de venta VIP** vigente.

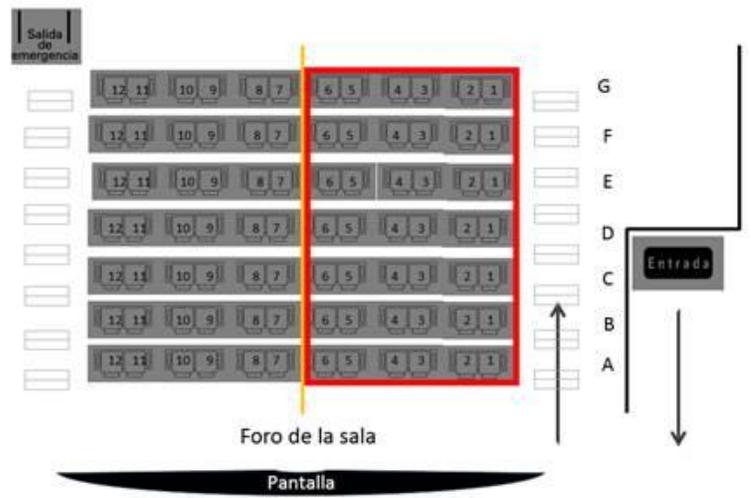
1. Entrar a la sala. Dirigirse hacia el supervisor de venta en sala y mostrarle los productos a entregar para que él los elimine en la tableta. El supervisor de ventas, le avisa al corredor si el producto que lleva completa el pedido, o si faltan productos, en cada uno de los casos, seguir la técnica de ventas VIP vigente, para saber que decirle al cliente (*Si el producto(s) es el último a entregar decirle al cliente: Esta completo su pedido. Si todavía faltan productos, decirle al cliente, en un momento le serán entregados los productos faltantes*).



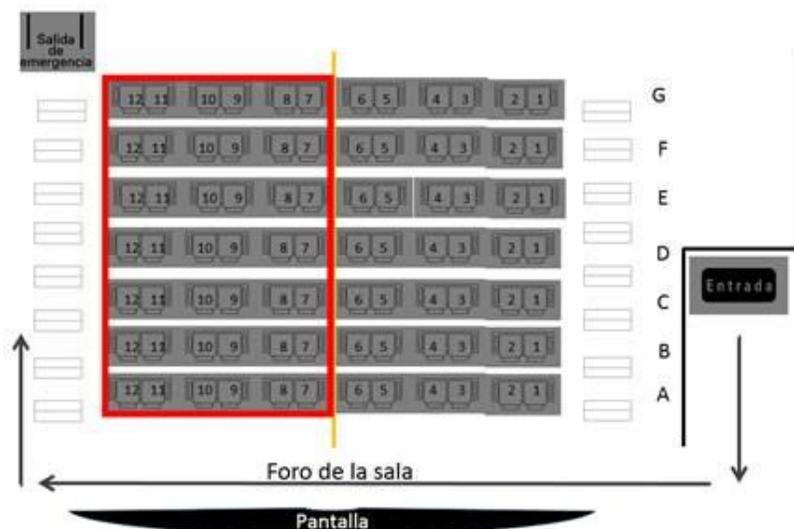
2. Revisar en el Vale de Producto la ubicación del cliente (fila y butaca). Dependiendo de la ubicación realizar lo siguiente:



- a) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 1 a la 6, el Corredor debe utilizar la primera escalera para subir.



- b) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 7 en adelante, el Corredor debe utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta.



Nota:

Los Corredores deben realizar la entrega buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes.



3. Agacharse enfrente del cliente y aplicar lo indicado en la sección “Entrega” de la **Técnica de venta VIP** vigente⁸. Se debe utilizar un volumen de voz discreto para no molestar al resto de los clientes.



4. Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.



⁸ En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el Corredor deberá entregar la orden primero a las damas.

5. Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:

- a) Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.



- b) Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



6. Entregar la orden al cliente en la mano siempre que la luz este apagada.



Nota:

Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



7. Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes⁹.



8. Previamente el corredor recibió instrucciones por parte del Supervisor de Venta en Sala, si hay productos faltantes o está completa la orden. Dependiendo de esto decirle al cliente lo siguiente: Si no le faltan productos, preguntarle al cliente:” su orden está completa?”. Si le falta(n) producto(s) decirle que el producto(s) que le falta(n) le será entregado en un momento más, ejemplo: “ya le traemos su orden de makis”.



⁹ No dejar la tapa sobre el piso.

Nota:

Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



9. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Entrega” de la Técnica de venta VIP vigente.



10. Levantarse una vez que se ha despedido del cliente.



11. Salir de la sala una vez entregada la orden. Si hay productos faltantes, regresar al área de entrega y comentarlo con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para dar seguimiento a la entrega.



Nota: Se debe vender durante toda la función. Si no hay Vellux, estar pendiente si alguien levanta la mano, para solicitar atención. Con Sistema Vellux, el Comandero asignado a la sala debe estar pendiente de los requerimientos durante la función.

6.2. Lobby

1. Una vez ubicada la mesa, el Corredor deberá dirigirse a la ubicación del cliente.



2. Acomodar la orden al cliente¹⁰.



Nota:

Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



¹⁰ En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el Corredor deberá entregar la orden primero a las damas.

3. Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes.



4. Confirmar con el cliente si la entrega de la orden está completa. En caso de que le falten productos, comentar con el cliente que los productos restantes serán entregados en un momento más, regresar al área de entrega y comentarlo con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para dar seguimiento a la entrega.



5. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Entrega” de la Técnica de venta VIP vigente.



Nota:
Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



8. Inhabilitación

7.1. Área de Entrega

Todas las áreas de entrega se deben inhabilitar al finalizar la operación.

1. Guardar los complementos que deban refrigerarse en el refrigerador correspondiente.



2. Almacenar los cubiertos y el resto de los complementos en el lugar designado para ellos.



3. En el caso de la cocina industrial las lámparas de calor se deben apagar al final de la operación.



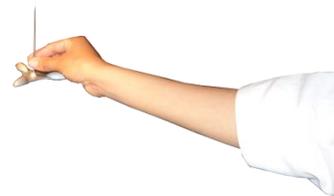
4. Acomodar todas las charolas/bandejas en el lugar correspondiente, si hay charolas/bandejas con derrames lavarlas de acuerdo a **Lavado de Utensilios** vigente.



5. Retirar restos de alimentos o papeles y limpiar las áreas de entrega con paño verde y Desengrasante Floor Care (Colombia) / Break Up (Panamá), finalizar agregando **Sanitizante Final Step** y dejar secar al aire.



6. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe retirar los papeles del picanotas del área y contabilizar la cantidad de órdenes entregadas por cada Corredor, para evaluar su desempeño.



7.2. Mesa de Ordenes

1. Salir del sistema.



2. Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



1. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado¹¹.



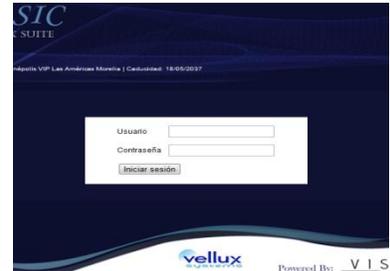
2. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



¹¹ Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras se apagan al desconectarlas.

3. Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, realizar lo siguiente:

a) Salir del sistema Vellux.



b) Oprimir el botón de apagado del monitor del sistema Vellux.



7.3. Personal

1. Los Corredores entregan el bolígrafo y la linterna que se les entregó en la habitación.



2. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe dejar el radio cargando y los audífonos en gerencia.



9. Tabla de Cambios

| Revisión | Descripción de Cambios | Fecha |
|----------|------------------------|------------|
| 01 | Versión Inicial | 30/04/2017 |

10. Documentos de Referencia

| Documento Vigente | Clave |
|-------------------------------------|-------------------|
| Técnica de Venta VIP | RA-GR-TV-VIP-01 |
| Lavado de Utensilios | RA-GR-LMPU--02 |
| Presentación personal de Corredores | RA-AV-PPCR-VIP-01 |
| Tabla de Complementos | RA-VIP-AV-CP-01 |
| Comanda manual | No Aplica |